

Algemene Voorwaarden

Deze algemene voorwaarden worden gehanteerd door BELAMCO BVBA, gevestigd te 9420 Erpe – Mere, Evenbroekveld 14, met ondernemingsnummer 0534989147

1 Algemene bepalingen

- 1.1 Deze algemene voorwaarden maken deel uit van alle rechtsverhoudingen tussen BELAMCO BVBA en de opdrachtgever.
- 1.2 De door BELAMCO BVBA opgegeven bedragen in euro's zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege.
- 1.3 BELAMCO BVBA verklaart bij de uitvoer van de werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen.

Tenzij expliciet en schriftelijk anders overeengekomen gaat BELAMCO BVBA geen resultaatsverbintenis aan, doch steeds een inspanningsverbintenis.

- 1.4 Toepasselijkheid van andere algemene of specifieke voorwaarden wordt uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij de toepasselijkheid van deze door BELAMCO BVBA op expliciete en schriftelijke wijze bij handmatig ondertekende overeenkomst werd aanvaard.

2 Voorwerp overeenkomst

- 2.1 Een goedgekeurde offerte met BELAMCO BVBA bestaat in beginsel uit meerdere delen:

- 2.1.1 Opstartkosten: Bijvoorbeeld Onboardingmeeting, opstart online communicatieplatform, consultancy... Deze prestaties zullen op een offerte steeds forfaitair begroot worden per overeengekomen prestatie.

- 2.1.2 Verkoop afspraken: BELAMCO BVBA engageert zich om een gedurende een bepaald aantal mandagen (1 mandag = 6 uur) maandelijks afspraken in te plannen

- 2.1.2.1 Dit engagement houdt een inspanningsverbintenis in. BELAMCO BVBA, heeft, behoudens expliciete andersluidende overeenkomst, geen enkele resultaatsverbintenis naar het aantal afspraken dat per mandag of per maand wordt behaald. De opdrachtgever is op de hoogte dat deze succesratio afhankelijk is van een hele reeks factoren die extern zijn aan de inspanningen die BELAMCO levert.

- 2.1.2.2 BELAMCO BVBA heeft een inspanningsverbintenis om gekwalificeerde afspraken in te plannen.
- 2.1.2.3 Een gekwalificeerde afspraak is een door de uiteindelijke klant van de Opdrachtgever telefonisch of schriftelijk toegezegde afspraak, die voldoet aan de criteria zoals bij goedgekeurde offerte overeengekomen.
- 2.1.2.4 Kwalificatiecriteria kunnen zijn: omzet bedrijf, sector, regio, level contactpersoon, urgency,... Deze lijst is niet exhaustief en wordt in de voorbereidende fase samen met de Opdrachtgever opgesteld en goedgekeurd.
- 2.1.2.5 BELAMCO BVBA heeft geen enkele verantwoordelijkheid na het maken van de gekwalificeerde afspraken en het communiceren ervan aan de Opdrachtgever. Of de gekwalificeerde afspraak uiteindelijk doorgaat dan wel of ze wordt geannuleerd, a fortiori of uit de gekwalificeerde afspraak door de Opdrachtgever al dan niet een commerciële overeenkomst wordt behaald, kan op geen enkele manier aan BELAMCO BVBA verweten worden, en kan dan ook nooit een contractuele tekortkoming uitmaken in hoofde van BELAMCO BVBA laat staan een geldige reden zijn voor protest van facturen voor gepresteerde mandagen.
- 2.1.3 Abonnement per maand inzake aankoop & onderhoud dat, support & en projectmanagement, waarvan de prijs forfaitair op maandbasis zal zijn bepaald op de goedgekeurde offerte.

3 Duur, totstandkoming en einde van de overeenkomst

- 3.1 Alle offertes van BELAMCO BVBA zijn vrijblijvend en vervallen uiterlijk 30 dagen na de datum van de offerte. BELAMCO BVBA is slechts aan haar offerte gebonden indien de aanvaarding ervan door de opdrachtgever schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd.
- 3.2 Indien geen schriftelijke bevestiging van de offerte door de opdrachtgever heeft plaatsgevonden, doch de werkzaamheden na mondelinge toestemming met kennis van de opdrachtgever door e-mailverkeer dan wel de toegang tot de online PODIO ruimte, geldt de offerte als goedgekeurd, behoudens schriftelijke bezwaar per aangetekend schrijven binnen de 7 dagen na voormelde kennisname.
- 3.3 Afwijkingen van de overeengekomen uren in de offertes worden tot 15% door de opdrachtgever geaccepteerd en behoeven dan ook niet expliciet door opdrachtgever te worden goedgekeurd.
- 3.4 De overeenkomst eindigt door het verstrijken van de overeengekomen duur, zoals afgesproken wordt tussen BELAMCO BVBA en de opdrachtgever in de goedgekeurde offerte.

Behoudens specifiek anders bepaald in de goedgekeurde offerte, worden alle overeenkomsten met BELAMCO BVBA geacht voor onbepaalde duur te zijn.

3.5 Opzeggingstermijn / afspraken per maand / stilzwijgende verlenging

3.5.1 Opzeggingstermijn voor BELAMCO BVBA

- 3.5.1.1 BELAMCO BVBA heeft steeds het recht om de overeenkomst met de opdrachtgever stop te zetten, dit weliswaar mits respecteren van een opzegtermijn van 1 maand.

Indien de samenwerking tussen BELAMCO BVBA en de opdrachtgever nog niet langer loopt dan één maand echter, wordt de opzegtermijn voor BELAMCO BVBA teruggebracht tot één week.

3.5.2 Opzeggingstermijn voor de opdrachtgever / aantal maandelijks beldagen / stilzwijgende verlenging

- 3.5.2.1 Projecten met een strikt omlijnende duurtijd of hoeveelheid prestaties, zoals surveys (marktonderzoeken en telefonische interviews) of campagnes (door de opdrachtgever aangeleverde bel opdrachten), zijn niet opzegbaar, noch stilzwijgend verlengbaar.

- 3.5.2.2 Projecten met een onbepaalde duurtijd of hoeveelheid prestaties (Afspraken maken) worden steeds stilzwijgend verlengd, gebaseerd op de prestaties van de voorbije maand. Het is voor BELAMCO BVBA immers noodzakelijk om op structurele wijze inzet van hun middelen, zoals specifiek opgeleid personeel, aangeleverde databanken, etc. te kunnen plannen. Een flexibele verlaging van de maandelijks hoeveelheid prestaties is daarom niet mogelijk.

- 3.5.2.3 Na intake en survey adviseert BELAMCO BVBA het optimale maandelijks aantal beldagen.

Voor zover dit niet duidelijk is bepaald bij specifieke overeenkomst dan wel goedgekeurde offerte, geldt het voorgestelde aantal beldagen als goedgekeurd nadat de opdrachtgever kennis heeft genomen van de aanvang van de activiteit 'afspraken maken'. Kennisname wordt onweerlegbaar vermoed door louter e-mailverkeer dan wel door toegang tot de online PODIO ruimte.

BELAMCO BVBA kan steeds op mondeling dan wel schriftelijk verzoek van de opdrachtgever het aantal maandelijks beldagen verhogen in functie van het project.

Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever om via de steeds toegankelijke online PODIO ruimte het aantal beldagen, de werkwijze en resultaten op te volgen.

Behoudens melding per aangetekend schrijven binnen de 7 dagen wordt de opdrachtgever geacht akkoord te zijn met het aantal beldagen, de werkwijze en resultaten.

De stilzwijgende verlenging conform art. 3.5.2.2 betreft het aldus verhoogde aantal maandelijks beldagen.

3.5.2.4 De opzeggingstermijn / vergoeding voor projecten van onbepaalde duur ('afspraken maken') bedraagt minstens 1 maand, waarbij het aantal prestaties van de voorbije maand (aantal beldagen) als bindend voor de lopende overeenkomst wordt beschouwd.

Indien partijen reeds een lopende overeenkomst hebben van meer dan 6 maanden, bedraagt de aldus begrote opzegtermijn / opzegvergoeding 2 maanden.

Indien partijen reeds een lopende overeenkomst hebben van meer dan 9 maanden, bedraagt de aldus begrote opzegtermijn / opzegvergoeding 3 maanden.

Indien partijen reeds een lopende overeenkomst hebben van meer dan 12 maanden, bedraagt de aldus begrote opzegtermijn / opzegvergoeding 4 maanden.

Deze termijnen zijn noodzakelijk om BELAMCO BVBA toe te laten op correcte wijze personeelsplanning te voeren.

De opdrachtgever heeft de keuze om ofwel haar medewerking te verlenen aan het correct verlopen van de contractueel voorziene opzegtermijn, ofwel een opzegvergoeding te betalen gelijk aan het bedrag dat zou worden gefactureerd voor de prestaties tijdens de opzegtermijn.

3.6 De overeenkomst eindigt van rechtswege, indien de opdrachtgever het faillissement of een procedure op grond van de Wet Continuïteit Ondernemingen aanvraagt, dan wel diens faillissement wordt aangevraagd door een derde.

BELAMCO BVBA heeft steeds het recht de overeenkomst éézijdig te ontbinden, indien de opdrachtgever op één of andere wijze te kennen geeft niet meer willen of te kunnen betalen.

De opdrachtgever is dan wel steeds gehouden tot de opzegvergoedingen zoals bepaald in artikel 3.5.

4 Gebreken, klachttermijn

4.1 De opdrachtgever dient de geleverde diensten uiterlijk binnen een termijn van 7 kalenderdagen via de PODIO ruimte op juistheid te controleren.

Hierbij dient opdrachtgever na te gaan of het geleverde aan de overeenkomst beantwoordt, te weten:

– Of de geleverde diensten wat betreft kwantiteit overeenstemmen met hetgeen is overeengekomen.

– Of de geleverde diensten wat betreft kwaliteit overeenstemmen met hetgeen is overeengekomen.

4.2 De opdrachtgever wordt bij projecten van onbepaalde duur en eventueel wisselend aantal maandelijks gekwalificeerde afspraken, steeds geacht kennis te hebben genomen, via loutere e-mailwisseling dan wel via de steeds toegankelijke online PODIO ruimte, van de door BELAMCO BVBA geleverde prestaties.

4.3 Indien een onjuistheid wordt geconstateerd dient opdrachtgever dit binnen 7 dagen na kennisname schriftelijk en per aangetekend schrijven aan BELAMCO BVBA te melden, bij gebreke waaraan de opdrachtgever wordt geacht zich akkoord te verklaren met de geleverde prestaties zowel qua aantal als qua kwaliteit.

5 Uitvoeringstermijn

Een overeengekomen termijn voor de uitvoering geldt steeds als een inspanningsverbintenis voor BELAMCO BVBA, en niet als resultaatsverbintenis, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.

Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen, geeft niet-tijdige levering de opdrachtgever geen recht op schadevergoeding, ontbinding van de overeenkomst of niet-nakoming van enige verplichting jegens BELAMCO BVBA.

Indien de opdrachtgever BELAMCO BVBA wegens overschrijding van de uitvoeringstermijn in gebreke wenst te stellen, dient hij BELAMCO BVBA hiervan schriftelijk per aangetekend schrijven op de hoogte te brengen.

6 Geheimhouding

Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders bepaald, is BELAMCO BVBA tot geen enkele geheimhouding verplicht.

7 Privacy

BELAMCO BVBA zal slechts persoonsgegevens van de opdrachtgever (zoals bijvoorbeeld e-mail, telefoonnummers, contactgegevens,...) verwerken in de mate dat dit noodzakelijk is voor de uitvoering van huidige overeenkomst dan wel is opgelegd bij wettelijke verplichting in de zin van art. 6, 1, b en c van de Verordening GDPR.

Voor zover noodzakelijk geeft de opdrachtgever wél toestemming conform art. 6, 1, a van de Verordening GDPR om voormelde persoonsgegevens door te geven aan derden, zijnde de online tools Teamleader en Podio, en dit louter teneinde uitvoering te geven aan onderhavige overeenkomst.

De opdrachtgever geeft expliciet toestemming dat voormelde persoonsgegevens worden overgemaakt aan een derde naar aanleiding van een bedrijfsovername dan wel fusie van BELAMCO BVBA.

Voormelde persoonsgegevens worden bijgehouden tot 10 jaar na het einde van de samenwerking.

De opdrachtgever garandeert aan BELAMCO BVBA dat alle gegevens die voor het uitvoeren van de opdracht aan BELAMCO BVBA worden verstrekt, zoals bijvoorbeeld databanken, target lists, contactgegevens, zijn verworven én worden doorgegeven op een wijze die conform is aan de bepalingen van de GDPR-Verordening. Alle boetes, schadevergoedingen en gerechtskosten die BELAMCO BVBA verschuldigd is ten gevolge van niet conform verstrekte gegevens vanwege de opdrachtgever, worden verhaald op de opdrachtgever.

8 **Intellectuele Eigendomsrechten**

Alle systemen, programma's, documentatie, teksten, databanken, gegevens,... die uit de overeenkomst resulteren zijn zonder beperking eigendom van BELAMCO BVBA, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders bepaald.

BELAMCO BVBA is door huidige overeenkomst van rechtswege eigenaar dan wel gerechtigde van elk intellectueel eigendomsrecht waardoor voormelde gegevens beschermd zouden zijn.

BELAMCO BVBA maakt gebruik van zowel open source software (vb. PODIO) als betalende software (Microsoft Office, Excel). Hoewel BELAMCO bvba geen intellectuele eigendom heeft op de betreffende software programma's, heeft zij wél het exclusieve auteursrecht op de wijze waarop zij betreffende software heeft aangepast voor het vervullen van de opdracht (bijv. aangepaste PODIO – ruimtes, formules in Excel, teksten in Word).

9 **Annulatie**

- 9.1 Eens een offerte dan wel overeenkomst goedgekeurd conform art. 2, is de opdrachtgever gebonden aan het aldus bepaalde aantal beldagen.
- 9.2 Bij annulatie van de overeenkomst of verschuiving van de overeengekomen periode naar een ander overeengekomen tijdstip, is BELAMCO BVBA gerechtigd het navolgende in rekening te brengen:
 - indien de annulatie of wijziging van de periode plaatsvindt binnen de 30 dagen voor de overeengekomen periode: 80% van het bedrag dat zou worden gefactureerd voor de gereserveerde prestaties in deze periode

- indien de annulatie of wijziging van de periode plaatsvindt tussen de 30 dagen en 2 maand voor de overeengekomen periode: 60% van het bedrag dat zou worden gefactureerd voor de gereserveerde prestaties in deze periode
 - indien de annulatie of wijziging van de periode plaatsvindt tussen de 2^e en de 3^e maand voor de overeengekomen periode: 40 % van het bedrag dat zou worden gefactureerd voor de gereserveerde prestaties in deze periode
 - indien de annulatie of wijziging van de periode plaatsvindt meer dan 3 maand voor de overeengekomen periode: 30 % van het bedrag dat zou worden gefactureerd voor de gereserveerde prestaties in deze periode
- 9.3 Bij annulatie van een opdracht heeft BELAMCO BVBA in elk geval het recht om de door haar gedane onkosten voor het project (zoals o.a. aankoop bellijsten, verplaatsingskosten, verblijfskosten, specifieke aankoop materiaal of software,...) terug te vorderen van de opdrachtgever.

10 Facturatie

- 10.1 De opdrachtgever dient de door BELAMCO BVBA per e-mail verzonden facturen binnen 30 dagen na factuurdatum aan BELAMCO BVBA te voldoen.
- 10.2 Indien een factuur niet binnen 30 dagen na verzending is betaald, is de klant van rechtswege de wettelijke intrest verschuldigd alsook een schadebeding ten bedrage van 12% van het factuurbedrag met een minimum van 400 euro.
- 10.3 In geval van ontbinding, faillissement of een procedure conform de WCO – wetgeving van de opdrachtgever zullen diens (betalings)verplichtingen onmiddellijk opeisbaar zijn.

Eveneens zullen de (betalings)verplichtingen van opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar worden in geval BELAMCO BVBA omstandigheden ter kennis komen die haar goede grond geven te vrezen dat opdrachtgever niet aan haar(betalings)verplichtingen zal (kunnen) voldoen.

- 10.4 Bij laattijdige betaling van één factuur, vervallen onmiddellijk en van rechtswege alle andere reeds overgemaakte facturen en worden deze onmiddellijk opeisbaar.
- 10.5 Bij gebreke aan betaling vanwege de opdrachtgever binnen de 30 dagen na factuurdatum, heeft BELAMCO BVBA het recht om zijn werkzaamheden onmiddellijk stop te zetten.

11 Aansprakelijkheid

- 11.1 BELAMCO BVBA kan nooit aansprakelijk worden gehouden voor enige door de opdrachtgever geleden schade.
- 11.2 De door BELAMCO BVBA geleverde diensten houden steeds een inspanningsverbintenis in die op geen enkele manier kunnen leiden tot een

resultaatsverbintenis dan wel enige aansprakelijkheid in hoofde van BELAMCO BVBA.

- 11.3 De door BELAMCO BVBA afgegeven begrotingen, prognoses, plannings, adviezen en/of rapporten, dan wel enig ander in het kader van de dienstverlening verstrekt document, materieel of digitaal, hebben, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, een louter informatief karakter.
- 11.4 Louter ondergeschikt, mocht enige wetsartikel van dwingend recht BELAMCO BVBA wél aansprakelijk houden voor enige door de opdrachtgever geleden schade, wordt deze bij huidige algemene voorwaarden contractueel beperkt tot maximaal de waarde van de laatste drie aan opdrachtgever gefactureerde maanden.

Elke door BELAMCO BVBA verschuldigde schadevergoeding zal in elk geval beperkt zijn tot het bij verzekeringspolis gedekte bedrag.

12 Veiligheid werknemers

Bij uitvoering van de opdracht op locatie van de opdrachtgever is de opdrachtgever jegens de medewerkers van BELAMCO BVBA gehouden zorg te dragen voor veilige arbeidsomstandigheden en vrijwaart hierbij BELAMCO BVBA tegen alle aanspraken ter zake van haar medewerkers. Voor zover noodzakelijk delegeert BELAMCO BVBA in dit kader het werkgeversgezag aan opdrachtgever.

13 Afweringsverbod

Gedurende de looptijd van deze overeenkomst, en voor een periode van twee jaar en na beëindiging daarvan, om welke reden dan ook kan er geen werknemer of wie op gelijk welke basis activiteiten uitvoert onder BELAMCO BVBA benaderd worden of gecontacteerd worden op welke wijze dan ook om een tewerkstelling aan te gaan bij de klant.

BELAMCO BVBA kan bij deze een schadevergoeding van minstens 1 jaar bruto maandloon eisen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen door partijen.

De opdrachtgever begrijpt dat deze clausule evenwichtig is gezien de specificiteit van het profiel van de werknemers van BELAMCO BVBA (skills, taalvaardigheden, stressbestendigheid, zelfstandigheid) alsook de specifieke interne opleiding en expertise methodologie waarover zij beschikken.

14 Rechtskeuze, bevoegd rechter

Op deze overeenkomst is het Belgische Recht van toepassing.

Geschillen tussen partijen worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Dendermonde.

15 Latere deellovereenkomsten

Tenzij partijen anders overeenkomen, worden de artikelen 1 tot en met 16 geacht te zijn geïncorporeerd in elke volgende deellovereenkomst die tussen partijen blijkt de alsdan opgemaakte deellovereenkomst tot stand komt.

16 Privacy Policy PODIO

BUSINESS INFORMATION: BELAMCO BVBA works with PODIO. The Information that is collected by their Services are considered confidential Business Information. Business Information includes app data, task data, messages, files, contact lists, and any other business information you provided when using the Podio Services. When you download and use the Podio Services, you automatically agree with the Privacy Policy of Podio. You can find this policy on <https://podio.com/site/privacy-policy>